Comment exprimer une réclamation ?

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant votre mécontentement, en tant qu'adhérent individuel ou collectif. La réclamation est en lien avec ce qui était prévu dans le contrat, les documents contractuels ou les engagements de service affichés.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Comment faire une réclamation auprès d'uMEn ?

1er niveau : votre interlocuteur habituel

Pour toute réclamation, prenez directement contact avec lui. Il mettra tout en œuvre pour vous apporter des réponses, dans un délai de 60 jours maximum.

Nous appeler
au
01 44 50 10 50

Nous écrire à
Centre de gestion uMEn :
19 rue Hélène Boucher - CS 58456
28039 CHARTRES Cedex

Nous envoyer
un courriel à
contact@umen-mutuelles.fr

Nous contacter
via vos espaces sécurisés
Rubrique Nous contacter / Réclamation

umen-mutuelles.fr

Application uMEn santé
sur smartphone

2e niveau : notre service qualité gestion

Si vous souhaitez contester la réponse apportée par notre centre de gestion qui a reçu votre réclamation initiale, vous pouvez adresser un recours auprès du service qualité gestion.
Avant tout recours, il est nécessaire d'avoir formulé au préalable une réclamation auprès de l'interlocuteur uMEn habituel et d'avoir reçu une réponse de sa part.

Le recours est également ouvert dans le cas où vous n'avez pas reçu de réponse dans les soixante jours suivant l'envoi de votre réclamation initiale.

Nous nous engageons à traiter votre demande de recours dans un délai de trente jours .

Nous écrire à
uMEn
Service Qualité Gestion
5 rue de palestro - 75002 PARIS

Nous contacter
via vos espaces sécurisés
Rubrique Nous contacter / Réclamation

umen-mutuelles.fr

Application uMEn santé
sur smartphone

3e niveau : le médiateur de la Mutualité Française

Si vous estimez que la réponse apportée à votre recours par le service Qualité gestion n'est pas satisfaisante, vous pouvez saisir un médiateur, en vue de la résolution amiable du litige qui vous oppose à uMEn.
La saisine du médiateur de la Mutualité française est possible uniquement après épuisement des procédures internes de réclamation et si aucun recours contentieux n'a été ouvert pour le litige concerné.

Ecrire à Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française
FNMF
255 rue de Vaugirard
75719 PARIS cedex 15

Contacter le Médiateur via
www.mediateur-mutualite.fr